

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
PRÓ REITORIA DE GRADUAÇÃO DE ENSINO – PREG
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

MATEUS HENRIQUE DA SILVA CAMPELO

**A MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PROCESSUAL EM EMPRESAS DE PEQUENO
PORTE DO SEGMENTO CONTÁBIL NO MUNICÍPIO DE TERESINA**

**TERESINA/PI
2024**

MATEUS HENRIQUE DA SILVA CAMPELO

<http://lattes.cnpq.br/4806213869XXXXXXX>

**A MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO PROCESSUAL EM EMPRESAS DE PEQUENO
PORTE DO SEGMENTO CONTÁBIL NO MUNICÍPIO DE TERESINA**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade Estadual do Piauí – UESPI *Campus Poeta Torquato Neto*, como trabalho final e requisito para obtenção dos créditos na Disciplina Trabalho de Conclusão II, sob a orientação do Prof.^a Aline Galvão Vilarindo.

**TERESINA/PI
2024**

C193m Campelo, Mateus Henrique da Silva.

A modernização da gestão processual em empresas de pequeno porte do segmento contábil no município de Teresina / Mateus Henrique da Silva Campelo. - 2024.

36f.: il.

Monografia (graduação) - Universidade Estadual do Piauí - UESPI, Bacharelado em Ciências Contábeis, Campus Poeta Torquato Neto, Teresina-PI, 2024.

"Orientadora: Prof.^a Aline Galvão Vilarindo".

1. Ciências Contábeis. 2. Sistema Contábil. 3. Automação. 4. Empreendedorismo. 5. Modernização. I. Vilarindo, Aline Galvão . II. Título.

CDD 657.004

Ficha elaborada pelo Serviço de Catalogação da Biblioteca da UESPI
Francisca Carine Farias Costa (Bibliotecário) CRB-3^a/1637

RESUMO

Tendo em vista o papel geral da contabilidade, somada a modernização e automação, presente trabalho tem por objetivo analisar a questão da modernização de processos contábeis para empresas e corporações. Sendo que este processo é a automação na produção de serviço quanto a geração de arquivos e notas. A adoção da automação pode desencadear avanços internos e externos, ou seja, como a produção de informações tomar-se-ia por softwares e aplicativos, os dados gerados estariam menos propensos a erros e com maior agilidade na sua solicitação, conferência, geração e distribuição. O presente trabalho utilizou-se de pesquisa qualitativa, em que um questionário foi aplicado em uma empresa no município teresinense, afim de analisar a modernização da gestão processual em pequenas empresas contábeis de Teresina, havendo, ainda, avaliação aos desafios enfrentados pelas empresas nesse processo, verificando os benefícios proporcionados pela digitalização e identificando oportunidades de inovação tecnológica no setor contábil. Na análise dos dados adquiridos, foi possível perceber que apesar de certos problemas, relacionados a mão de obra qualificada e capacitação dos funcionários, a adoção de automação nos processos contábeis geraram impactos positivos, assim, apontando positivamente para a adoção da mesma.

Palavras-chave: sistema contábil, automação, empreendedorismo, modernização.

ABSTRACT

Considering the general role of accounting, in addition to modernization and automation, this work aims to analyze the issue of modernizing accounting processes for companies and corporations. This process is automation in the production of services in terms of generating files and notes. The adoption of automation can trigger internal and external advances, that is, as the production of information would be carried out by software and applications, the data generated would be less prone to errors and with greater agility in its request, checking, generation and distribution. The present work used qualitative research, in which a questionnaire was applied to a company in the municipality of Teresina, in order to analyze the modernization of procedural management in small accounting companies in Teresina, with an assessment of the challenges faced by companies in this process, verifying the benefits provided by digitalization and identifying opportunities for technological innovation in the accounting sector. In the analysis of the data acquired, it was possible to notice that despite certain problems, related to qualified labor and employee training, the adoption of automation in accounting processes generated positive impacts, thus, pointing positively towards its adoption.

Keywords: accounting system, automation, entrepreneurship, modernization.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Principais benefícios da modernização.....	23
Gráfico 2 - Desafios na implementação da modernização.....	24
Gráfico 3 - Redução no Tempo da Operação de Processos.....	24
Gráfico 4 - Qualidade nos Serviços Prestados.....	25
Gráfico 5 - Satisfação com o Processo de Modernização.....	26

LISTA DE IMAGENS

Imagen 1 – Modelo de esquema gerador de notas por software automatizado.....	27
Imagen 2 – Software verificando se dados se encontram nas gerências empresarial.....	27
Imagen 3 –Procedimentos finais do software quanto as solicitações de geração de notas por clientes.....	28

Sumário

1. INTRODUÇÃO	5
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1 A Modernização e a Transformação Digital nas Empresas de Pequeno Porte.....	9
2.2 Adoção de Tecnologias no Setor Contábil	11
2.3 Desafios da Implementação Tecnológica nas Pequenas Empresas	13
2.4 Benefícios da Modernização da Gestão Processual.....	15
3. METODOLOGIA	18
4. RESULTADOS.....	20
4.1 O esquema da automação.....	25
5. CONCLUSÕES	29
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	34

1. INTRODUÇÃO

A globalização e o avanço tecnológico têm gerado transformações significativas nos processos administrativos e operacionais de empresas de todos os portes. Carvalho e Sousa (2002) ressaltam que esses processos administrativos são uma estruturação-coordenação-disposição-lógico-temporal de ações e recursos que possuem objetivo de gerar produtos/serviços para os clientes da organização. Nas pequenas empresas, especialmente no setor contábil, a modernização da gestão processual tornou-se uma necessidade crucial para adaptação a um ambiente de negócios cada vez mais digitalizado e competitivo. Tendo em vista que os valores agregados passam por transformações ao longo do tempo, os processos têm necessidade de evoluírem ao longo de sua vida com o propósito de manter o cliente satisfeito (Fiel Filho, 2008).

A contabilidade modernizada surge como uma ferramenta amplamente impactada ao longo dos anos impulsionada pela evolução tecnológica, demonstrando sua larga necessidade em um âmbito global. Essa é uma necessidade real e que pode ser suprida com a implementação de soluções modernas nos escritórios contábeis de pequeno e médio porte, que são responsáveis por atender a grande maioria das empresas de mesmo porte (Neto, 2022).

Diante disso, a modernização dos processos contábeis surge como uma oportunidade estratégica para elevar a produtividade. No contexto contábil, em que a precisão e a eficiência são fundamentais, a introdução de novas tecnologias pode não apenas otimizar as operações, mas também oferecer uma vantagem competitiva às empresas que adotam soluções modernas. Por outro lado, aquelas que resistem a essas mudanças podem enfrentar sérios desafios para se manterem ativas no mercado. Segundo Marilucia (2016), o contador gerencial tem a capacidade de lidar com as informações presentes nos registros contábeis, apresentando-as de maneira clara, objetiva e operacional, unificando os conhecimentos referentes à sua área de atuação com outros conhecimentos que se relacionam com a contabilidade gerencial, para desse modo, atender as necessidades da administração na tomada de decisões. Sendo assim, o contador tem a responsabilidade de se tornar uma ponte para a

ligação entre o processo e os dados que serão transmitidos e interpretados gerando conhecimento que vai auxiliar aqueles que o manuseiam.

De acordo com Szafir-Goldstein & Souza (2003), as empresas, desde a década de 1960, já buscavam alguma automação quanto as informações que transitam dentro dos setores empresariais. A automação de informação, nesse período, estava ligada pela finalidade de aumentar a eficiência das operações nos processos contábeis e nas folhas de pagamento. Na década de 70, com a redução de custos e a velocidade do processamento quanto adoção e melhoria nessa prática de automação, foi-se possível gerar relatórios a partir de computadores, em que se deixava a prática de registro unicamente através de arquivamento em papeis físicos.

Na década de 80, essa automação de dados, bem como a facilidade de gerar relatórios digitais, representou um impacto estratégico que impactou na competitividade empresarial. Na década seguinte, nos anos de 1990, a Tecnologia de Informação (TI) tomou de conta das corporações. Ainda segundo Szafir-Goldstein & Souza (2003), com a chegada da internet e dos aparelhos celulares, no fim da década de 90 e início dos anos 2000, houve reforço na adoção da tecnologia pelas empresas e, assim, surgiu o *e-business*. Nisso, percebeu-se que a automação da informação está ligada tanto a forma como transita na rede local ou global, sendo-a em alta velocidade e sem alterações, assim, reduzindo possíveis problemas e melhorando a relação empresa e cliente, além da possibilidade de melhoria na captação de demandas internas e externas.

Oliveira *et al* (2024) chama atenção para a diferenciação entre os termos automação e automatização, em que, segundo sua descrição, automação é quando há o intuito de construir sistemas que trabalhem sem a intervenção humana, enquanto a automatização é o processo de inclusão de equipamentos e programas em certas etapas do processo. No entanto, ambos ainda requerem o acompanhamento humano quase que integral. Para a automação são apresentados quatro tipos, sendo-os a básica, a de processos, a de integração e a inteligente. Nos interessa, para esta pesquisa, a descrição quanto a automação de processos, que é descrita como:

Voltada ao gerenciamento de processos de negócios para garantir uniformidade e transparência. Normalmente, isso é feito por um software dedicado e por aplicativos de negócios. Tem como finalidade melhorar a produtividade e a eficiência dos negócios, fornecendo novos olhares sobre os desafios de negócios e sugerir soluções para eles. As automações de mineração de processos e de fluxo de trabalho são tipos de automação de processos. (EBM, 2022 *apud* Oliveira *et al*, 2024)

Percebe-se, no histórico do avanço empresarial e corporativo, bem como pela introdução e avanço da tecnologia quanto a desenvolver estratégias, recursos e ferramentas, que a automação já não é um artifício novo neste meio, mas uma adoção quase que obrigatório, seja por economia, por buscar facilidade ou por maior funcionalidade para a gestão interna ou a relação cliente e empresa.

No município de Teresina, capital do Piauí, segundo pesquisa realizada pela Agência Sebrae de Notícias (ASN), em janeiro de 2024, tem-se a construção de que o cenário econômico local é amplamente composto por pequenas e médias empresas, em que muitas dessas atuam no setor de serviços. Nesse sentido, a modernização contábil, através da automação de processos, apresenta-se como uma solução para enfrentar desafios como mudanças constantes na legislação fiscal e demandas crescentes dos clientes. Conforme Borges e Souza (2021), a modernização, por meio da automação e de ferramentas digitais, não apenas reduz custos, mas também possibilita a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Assim, surge a seguinte problemática de pesquisa: Como a modernização da gestão processual tem impactado as pequenas empresas contábeis no município de Teresina?

Nessa perspectiva o objetivo geral deste trabalho é analisar a modernização da gestão processual em pequenas empresas contábeis de Teresina. E como objetivos específicos: avaliar os desafios enfrentados pelas empresas nesse processo, verificar os benefícios proporcionados pela digitalização e identificar oportunidades de inovação tecnológica no setor contábil.

Quanto a justificativa reside na necessidade de entender como as mudanças tecnológicas podem impactar o mercado local, auxiliando empresas a superar barreiras como as de resistência às mudanças e pela falta de capacitação. Como apontado por Santos e Menezes (2021), a integração de novas tecnologias não é apenas uma opção, mas uma necessidade estratégica em um mercado altamente competitivo. Este estudo, ao investigar o impacto dessas mudanças em Teresina, pretende contribuir para o desenvolvimento do setor contábil e para a sustentabilidade das pequenas empresas da região.

Dessa maneira, a relevância deste estudo está em oferecer subsídios práticos e teóricos para gestores e contadores, promovendo um debate sobre a importância da transformação digital na sobrevivência e crescimento dessas empresas. Assim como em fornecer um panorama detalhado sobre o impacto das tecnologias na gestão

de pequenas empresas contábeis, oportunidades de adoção de tecnologias, como softwares de gestão, automação de tarefas contábeis e armazenamento em nuvem. Conforme Drucker (1993) afirma, a gestão de processos também é conhecimento, e a aplicação desse método manifesta a utilização de um bom manejo das informações, inovar, ser produtivo, gerar trabalhadores com experiência e incentivar novos desafios gera consequências positivas do trabalho com conhecimento. Ou seja, destacar a importância de práticas modernas para atender às exigências de mercado e assegurar um crescimento sustentável.

Este estudo está estruturado em capítulos que abrangem desde o contexto teórico sobre a modernização e transformação digital, passando pela análise dos dados de campo, até as conclusões e recomendações práticas para empresas contábeis de pequeno porte em Teresina. Espera-se que os resultados possam orientar gestores e profissionais do setor na transição para processos mais eficientes e tecnológicos, garantindo competitividade e crescimento sustentável.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Advindas da modernização com o passar do tempo, principalmente quando é percebida a atualidade digital em que nos encontramos, tem-se, de certo modo, em conformidade busca de igualdade com outras empresas consolidadas e atuantes no mercado, a adoção de ferramentas e sistemas que possibilitem certa automação de serviços internos e externos da mesma. Neste tópico, dar-se-á apresentação quanto estudos já realizados ao tema de automação processual em empresas e em como esta pode ser benéfica ao setor contábil, assim, impactando positivamente no crescimento das empresas que se desdobram para implementação deste recurso, mesmo este havendo alguns requerimentos específicos, como, por exemplo, mão de obra qualificada.

2.1 A Modernização e a Transformação Digital nas Empresas de Pequeno Porte

A atuação das pequenas empresas tem se tornado cada vez mais relevante para o desenvolvimento social e econômico do Brasil, destacando-se pela geração de emprego e renda. Dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2021) indicam que, apenas no primeiro trimestre de 2021, essas empresas foram responsáveis por 70% dos empregos criados no período, com ênfase nos setores de serviços, indústria e comércio.

Embora as micro e pequenas empresas tenham um papel de destaque na economia, é fundamental ressaltar a importância de uma gestão eficiente para reduzir a alta taxa de mortalidade dessas empresas, que atinge 21,6% entre as microempresas nos primeiros cinco anos de atividade (SEBRAE, 2021). Nesse contexto é essencial o uso adequado das informações contábeis e o suporte do contador, que desempenha um papel crucial no fortalecimento e sustentabilidade dessas empresas.

A modernização empresarial tem sido impulsionada pela revolução tecnológica nas últimas décadas, afetando todos os setores da economia, especialmente as pequenas e médias empresas (PMEs). Segundo estudos de Andrade e Silva (2018), a globalização e o avanço das tecnologias digitais forçaram as PMEs a adotar novas ferramentas para se manterem competitivas no mercado globalizado. No setor contábil, a transformação digital envolve a automação de processos e o uso de softwares especializados, com impactos significativos na eficiência e precisão das operações.

Pequenas empresas enfrentam dificuldades, como a limitação de recursos financeiros e humanos, que prejudicam a rápida adoção de novas tecnologias (MARTINS, 2020). No entanto, como apontado por Borges e Souza (2021), a adoção de soluções acessíveis, como sistemas de gestão integrados (ERPs), pode oferecer uma melhoria substancial na produtividade e na qualidade dos serviços prestados.

Além disso, a transformação digital também abre espaço para a personalização dos serviços contábeis, permitindo que pequenas empresas adaptem suas operações às necessidades específicas de seus clientes. Ferramentas como a inteligência artificial (IA) e o aprendizado de máquina (machine learning) estão sendo progressivamente incorporadas ao setor contábil, ajudando a automatizar tarefas repetitivas, como a classificação de despesas e a geração de relatórios financeiros. Conforme discutido por Santos e Pereira (2019), essas inovações não só reduzem o tempo gasto em atividades operacionais, mas também permitem que os profissionais contábeis se concentrem em análises estratégicas, contribuindo para o crescimento sustentável das empresas de pequeno porte.

No entanto, a transformação digital exige uma mudança cultural significativa dentro dessas organizações. Martins e Oliveira (2020) argumentam que o sucesso na implementação de novas tecnologias depende de um ambiente organizacional que valorize a inovação e o desenvolvimento contínuo de habilidades dos seus colaboradores. Isso implica na necessidade de investir em capacitação, tanto de gestores quanto de funcionários, para que estejam aptos a utilizar as ferramentas tecnológicas de forma eficaz. Dessa maneira, o processo de modernização não se limita apenas à introdução de softwares, mas também envolve uma reestruturação das práticas gerenciais e operacionais, possibilitando uma gestão mais ágil e eficaz.

A Ciéncia Contábil [...] está relacionada diretamente com o controle do patrimônio, apuração de resultados e fornecimento de informações aos usuários que tenham interesse no desempenho econômico e financeiro de pessoas, empresas e países, para melhor tomarem suas decisões. [...] o conhecimento contábil origina-se da interação entre pessoas, estrutura e processos, sendo a informação contábil o principal produto da Ciéncia Contábil. (Hoss et al, 2008, p. 6-7 *apud* Bairro, 2008, p. 21)

Tendo em vista o papel geral da contabilidade, somada a modernização e automação, pensa-se, por exemplo, marcas de serviços em geração de notas como o iFood ou a Uber, em que ambos aplicativos, de forma resumida, podem ser vistos como dois softwares em que interligam uma demanda à mão de obra através da consultoria rápida de valores e geração de notas. Neste exemplificar hipotético, tem-

se o cliente para solicitar um lanche no iFood, em que este terá várias opções de restaurantes e de itens no menu. Cada restaurante cadastrado dará informações de seus produtos ao aplicativo, em que o cliente cadastrado poderá solicitar um lanche disponível e, após o auto atendimento e automação na geração das notas, o restaurante poderá se desocupar com este controle interno e focar somente em produção dos lanches, enquanto os clientes terão acesso rápido e facilitado a todos os custos e informações das etapas do serviço sem a necessidade de um agente que precise realizar todas essas etapas de atendimento. O diferencial entre adotar os próprios softwares e os de terceiros é pela possível existência de taxa de serviços adicionais quanto à contratação desses sistemas automatizados.

Em conformidade os apontamentos de Bairro (2008), sobre o papel do contador em relação as normas e leis tributárias, trabalhistas e sociais ser crucial e indispensável, também acrescenta-se que em processo de fundação e adaptação inicial, por conta da padronização dos sistemas em gerar notas automáticas, a adoção de softwares pode ser mais um fator quanto adequação e estudo do pequeno empreendedor no mercado corporativo e para compreender, de forma prática, como as notas mais comuns são geradas e funcionam, assim, possibilitando conhecimentos quanto ao mundo contábil e disponibilizando a possibilidade de ajustes posteriores as suas necessidades empresariais.

2.2 Adoção de Tecnologias no Setor Contábil

A evolução tecnológica também tem contribuído para a transparência e a segurança nas operações contábeis. Ferramentas de criptografia e sistemas de autenticação avançada, como o blockchain, têm conquistado mais espaço, bem como aliados na proteção de dados financeiros sensíveis, garantindo que informações sigilosas estejam protegidas contra fraudes e acessos não autorizados (SILVA; MOURA, 2022). Para Monteiro (2021), o blockchain, por exemplo, oferece uma camada adicional de segurança, permitindo o registro imutável de transações, o que assegura a confiabilidade dos registros contábeis e aumenta a confiança dos clientes no serviço prestado.

Outro aspecto importante da transformação digital no setor contábil é a automação dos processos tributários. Ferramentas de inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina têm permitido que sistemas realizem análises complexas de maneira mais ágil, antecipando possíveis erros fiscais e reduzindo o tempo necessário

para o fechamento contábil (COSTA; ANDRADE, 2023). Com esses avanços, supõem-se que os contadores podem prever melhor os impactos tributários e identificar oportunidades de otimização fiscal, contribuindo para a maximização dos resultados financeiros das empresas.

É perceptível que a tecnologia também tenha transformado o perfil do profissional de contabilidade, que hoje precisa desenvolver habilidades em análise de dados e familiaridade com sistemas digitais. Para Cunha e Almeida (2021), o contador moderno deve ser mais do que um especialista em números, ele deve ser capaz de interpretar informações financeiras de forma estratégica e orientar a tomada de decisões nas empresas. O assentamento da tecnologia, de forma geral, tem impulsionado a necessidade de capacitação constante e o investimento em cursos e treinamentos para profissionais que buscam se adaptar ao cenário advindos dessas inovações.

O setor contábil, caracterizado por demandas complexas, como o cumprimento de prazos fiscais e adequação às normativas em constante evolução, tem se beneficiado da automação para otimizar tarefas repetitivas e evitar erros. Para Oliveira (2020), a automação contábil reduz significativamente a carga de trabalho manual, permitindo que os profissionais se concentrem em tarefas de maior valor agregado, como planejamento estratégico e consultoria.

A adoção de softwares especializados em contabilidade, como o e-Social e a Nota Fiscal Eletrônica (NFe), foi um dos primeiros passos para a modernização do setor (CARVALHO, 2019). Essas tecnologias permitiram maior controle e rastreamento das atividades fiscais, aumentando a conformidade com as legislações e reduzindo riscos de erros humanos (LIMA; GOMES, 2021).

Os softwares fiscais, outras ferramentas tecnológicas, como sistemas de gestão integrada (ERP) e plataformas de análise de dados, têm se mostrado essenciais para o setor contábil. Segundo Rezende *et al* (2023), essas soluções oferecem uma visão mais ampla e detalhada das finanças empresariais, permitindo que os contadores realizem análises mais precisas e tomem decisões baseadas em dados em tempo real. Com a integração desses sistemas, estima-se que é possível gerenciar desde o fluxo de caixa até a previsão de cenários econômicos futuros, o que agregaria valor ao serviço contábil e elevaria o papel do contador à figura de consultor estratégico nas pequenas empresas.

Além disso, a adoção de tecnologias no setor contábil tem impulsionado a criação de novos modelos de negócios, como a contabilidade digital, que oferece serviços online para micro e pequenas empresas (Monteiro *et al*, 2024). De acordo com Fernandes e Santos (2020), plataformas de contabilidade digital têm democratizado o acesso a serviços contábeis de qualidade, oferecendo soluções mais acessíveis e personalizadas para negócios de menor porte. Esse novo modelo não só reduz custos operacionais para os escritórios contábeis, como também facilita o atendimento de empresas localizadas em áreas mais remotas, ampliando o alcance de mercado dos contadores e promovendo maior eficiência na gestão financeira das empresas.

O uso de tecnologias no setor contábil tem contribuído para a redução do impacto ambiental, especialmente com a diminuição do uso de papel e a digitalização de documentos fiscais e contábeis (Tecgest, 2024). Segundo Ribeiro (2020), a adoção de soluções digitais não só torna o setor mais eficiente, como também reforça o compromisso com a sustentabilidade, já que permite a eliminação de arquivos físicos e reduz o espaço necessário para armazenamento de documentos. Assim, tem-se a perspectiva de que a contabilidade digital não só se moderniza em termos de processos, mas também contribui para práticas mais sustentáveis, alinhando-se às demandas atuais por responsabilidade ambiental.

Além disso, o uso de programas de nuvem permite procedimentos que antes levariam tempo e gasto de energia em atividades simplistas e de fácil manuseio, como operar e analisar uma base de dados para identificar e esquematizar padrões. Com o uso deste tipo de ferramentas, o contador moderno tem em mãos dados precisos e rápidos, poupando tempo valioso que é aplicado na face consultiva da contabilidade, ou seja, o profissional da área contábil poderá estar mais presente no dia a dia do cliente, provendo informações cada vez mais necessárias para o andamento do negócio (NETO, 2022).

2.3 Desafios da Implementação Tecnológica nas Pequenas Empresas

Embora a modernização traga inúmeros benefícios, pequenos negócios enfrentam desafios como a falta de capacitação e resistência à mudança (SANTOS; PEREIRA, 2019). Para Silva (2021), a mudança de uma cultura de processos manuais para uma cultura digitalizada exige uma reestruturação interna e a adoção de práticas de gestão mais flexíveis.

Outro desafio está relacionado aos custos iniciais de implementação de novas tecnologias, que podem ser altos, especialmente para pequenas empresas com orçamentos restritos. A falta de conhecimento técnico é apontada por Melo e Castro (2020) como um fator inibidor da modernização, uma vez que as empresas muitas vezes não têm acesso a consultorias ou suporte especializado.

A implementação tecnológica nas pequenas empresas apresenta uma série de desafios que exigem uma abordagem cuidadosa para superar resistências e limitações financeiras. Segundo Blanco (2020), a falta de recursos financeiros e humanos é um dos principais obstáculos que dificultam a adaptação dessas empresas às inovações tecnológicas, pois a implementação de novas ferramentas e processos demanda investimentos que, frequentemente, estão fora do alcance dos pequenos negócios. Esse cenário é agravado pelo fato de que muitas pequenas empresas, ao tentarem reduzir custos, acabam negligenciando a capacitação dos colaboradores para lidar com as novas tecnologias, o que pode prejudicar a eficiência da implementação e limitar os benefícios que poderiam ser alcançados com a modernização (Blanco, 2020).

Além dos aspectos financeiros, outro fator crítico é a resistência interna à mudança, especialmente em empresas de estrutura mais familiar ou com práticas operacionais consolidadas. Brito (2016) observa que as pequenas empresas têm um perfil gerencial que tende a valorizar a estabilidade e as práticas informais de gestão, o que pode gerar dificuldades na transição para um modelo digital. A resistência à mudança, muitas vezes, decorre do receio de perder o controle sobre os processos e de não compreender completamente os benefícios das novas tecnologias. A falta de uma mentalidade orientada à inovação dentro da organização pode, portanto, atrasar ou até impedir a modernização (Brito, 2016).

Um fator que afeta diretamente a performance de pequenas e médias empresas são as fragilidades na estrutura muitas vezes sustentada por uma gestão familiar, que não acompanha ou não demonstra interesse por aprendizagem e novas técnicas. Segundo (Carneiro, 2002) pode-se citar como causas do desempenho insuficiente o grau de formalização e centralização criando obstáculo no fluxo de informações, baixa motivação ou adaptação dos empregados às tarefas e a formação imprópria dos principais administradores, conjunta com a resistência à atualização ou a busca por especialistas.

Santos e Menezes (2021) destacam ainda que a gestão de processos é fundamental para que a tecnologia seja integrada de forma eficaz e alinhada aos objetivos estratégicos da empresa. Contudo, para que isso aconteça, é necessário um comprometimento da alta direção e uma reestruturação organizacional que permita aos colaboradores maior flexibilidade para adotar e experimentar novos processos. A resistência dos colaboradores, principalmente pela falta de familiaridade com tecnologias e pela insegurança quanto à estabilidade de suas funções, pode ser mitigada com a promoção de uma cultura de aprendizado contínuo e com a demonstração clara dos benefícios da tecnologia para o dia a dia da empresa (Santos e Menezes, 2021).

Nisso, tem-se que a ausência de apoio institucional e governamental é outro fator que pode dificultar a implementação tecnológica nas pequenas empresas. Conforme apontado por Brito (2016), o acesso limitado a programas de incentivo e a subsídios para modernização tecnológica coloca essas empresas em desvantagem, sobretudo em relação a concorrentes de maior porte, que possuem mais recursos e apoio institucional para financiar a modernização. Portanto, a criação de políticas públicas que facilitem o acesso a crédito, subsídios e treinamentos específicos para pequenos negócios é fundamental para que essas empresas consigam se adaptar às exigências do mercado digital e continuem competitivas (Brito, 2016).

2.4 Benefícios da Modernização da Gestão Processual

A modernização da gestão processual proporciona às empresas de pequeno porte ganhos significativos em termos de eficiência operacional, redução de custos e aumento da precisão dos dados contábeis (Soares; Vieira, 2019). O uso de sistemas em nuvem, por exemplo, permite o acesso remoto e a atualização em tempo real de informações financeiras, o que agiliza o processo de tomada de decisão e melhora o atendimento ao cliente (Resende *et al*, 2023).

Segundo Batista (2022), empresas que adotam processos tecnológicos conseguem diminuir o tempo gasto em tarefas rotineiras, como lançamentos contábeis e conciliações, permitindo que os colaboradores se dediquem a atividades de análise e planejamento, agregando mais valor ao negócio.

Além da redução de tempo nas atividades rotineiras, a modernização da gestão processual também favorece a transparência e a segurança das informações. Com a utilização de sistemas em nuvem e o armazenamento digital de dados, há uma

diminuição dos riscos associados à perda de documentos físicos e maior proteção contra fraudes e acessos não autorizados (Ferreira; Lima, 2020). Esses benefícios são particularmente importantes para empresas de pequeno porte, que muitas vezes não possuem infraestrutura robusta para lidar com grandes volumes de documentos e informações sensíveis. Concluísse, nesse sentido, que a modernização também facilita o cumprimento de normas e regulamentações, garantindo maior conformidade e evitando multas ou penalidades por atrasos ou erros.

Entende-se que a modernização processual, além das vantagens já mencionadas anteriormente, também promove uma maior integração entre os setores da empresa, assim, facilitando a comunicação interna e o fluxo de informações entre áreas como contabilidade, finanças e recursos humanos. Segundo Martins (2020), essa integração resulta em um ambiente de trabalho mais colaborativo e ágil, onde as informações podem ser compartilhadas de maneira eficiente entre os departamentos, permitindo uma resposta mais rápida às demandas do mercado e aos desafios operacionais.

A modernização da gestão processual nas pequenas empresas, especialmente no setor contábil, pode ser vista como um elemento crucial para a sua competitividade e sobrevivência quanto ao mercado em geral. De acordo com Santos e Menezes (2021), a aplicação de métodos modernos de gestão de processos permite às empresas, não apenas melhorar o fluxo de trabalho, mas também alinharem suas atividades com objetivos estratégicos, proporcionando maior eficiência e agilidade. Nesse contexto, pequenas empresas que incorporam práticas de gestão orientadas a processos conseguem reduzir custos operacionais, otimizando a alocação de recursos e aumentando a satisfação dos clientes ao atender demandas com maior rapidez (Santos e Menezes, 2021).

Blanco (2020) aponta que a implementação de uma abordagem sistemática para a gestão de processos, em pequenas empresas, impacta diretamente o desempenho e a eficiência dessas organizações. As melhorias podem incluir a redução nos tempos de ciclo e o aumento da precisão nos resultados, características essenciais para o setor contábil, pois lida com atividades fiscais sensíveis e sujeitas às regulamentações complexas. Além disso, a gestão orientada a processos em pequenas empresas pode mitigar os problemas comuns a esse segmento, como a escassez de recursos financeiros e humanos. A experiência de implementação em pequenas organizações mostra que essa prática permite resultados significativos com

investimentos relativamente baixos, desde que haja um comprometimento com a mudança organizacional (Blanco, 2020).

Conforme observado por Brito (2016), a gestão contábil, quando integrada a uma estrutura de processos bem definida, auxilia diretamente na qualidade da tomada de decisões e no controle financeiro das pequenas empresas. Ao mapear e monitorar fluxos de trabalho contábeis e administrativos, nos pressupostos de Brito (2016), as empresas podem identificar rapidamente áreas de melhoria e corrigir falhas antes que se tornem problemas críticos. Essa prática é especialmente relevante para micro e pequenas empresas que, além de dependerem de uma gestão eficiente, frequentemente enfrentam barreiras ao acesso a tecnologias avançadas e serviços especializados. Com uma abordagem moderna e bem estruturada, essas empresas podem melhorar a resiliência e promover um crescimento mais sustentável (Brito, 2016).

A transformação digital no setor contábil pode facilitar a adoção de tecnologias como sistemas de gestão integrados (ERP) e ferramentas de análise de dados, resultando permissão de uma visão mais ampla e precisa das finanças e dos processos empresariais. Segundo Santos e Menezes (2021), a integração de tecnologia na gestão processual contábil proporciona uma vantagem competitiva, ao transformar o contador em um consultor estratégico, agregando valor ao serviço prestado e garantindo que a empresa esteja em conformidade com as normas vigentes. Esse novo papel do contador é essencial para enfrentar os desafios da economia moderna, em que a capacidade de adaptação rápida e a eficiência operacional determinam o sucesso de pequenas empresas (Santos e Menezes, 2021).

3. METODOLOGIA

Os procedimentos e métodos que a pesquisa utilizou para a coleta e análise do material, a fim de obter os resultados da pesquisa e o alcance dos objetivos propostos, tiveram como propósito demonstrar os aspectos positivos da adoção e implementação da tecnologia na área de contabilidade, assim, apresentando dados quanto algumas características já desenvolvidas e aplicadas no cerne empresarial. Esses dados, de forma geral e funcional nas empresas, independente do porte, expõem que se o empresário de pequeno porte, com foco no município teresinense, ao qual possuem maior característica em realizar prestação de serviço, pode apresentar crescimentos em seus números, tendo em vista que a automação de alguns processos administrativos poderia reduzir possíveis erros e economias quanto à mão de obra deste serviço interno, além de estar funcional em tempo integral e de qualquer lugar possível, com uma possibilidade de retorno em tempo integral.

A partir de uma pesquisa qualitativa, apoiada em uma revisão bibliográfica, análise documental e estudo de caso, procurou-se fazer o levantamento dos dados e a interpretação desses no intuito de seguir com a demonstração positiva quanto à adoção do sistema de automação da gestão processual no quesito administrativo-contábil. Conforme recomendado por Santos e Pereira (2019), a relevância da base teórica robusta, aliada aos dados empíricos, validam hipóteses de pesquisa.

Assim, a revisão bibliográfica tem como objetivo construir a base teórica do trabalho, proporcionando uma visão abrangente sobre os conceitos de modernização processual e transformação digital no setor contábil. No estudo analisou-se publicações acadêmicas, artigos de revistas científicas e livros, com foco nas inovações tecnológicas aplicadas ao setor contábil e nos desafios enfrentados pelas pequenas empresas no Brasil e na adoção dessas ferramentas. Segundo Martins e Oliveira (2020), a revisão bibliográfica é fundamental para contextualizar o problema de pesquisa, identificando lacunas e tendências.

Utilizando-se de uma série de livros, artigos científicos, dissertações e sites, que embasam a relação da contabilidade com os processos complementando a estrutura teórica, relacionando possíveis pontos para dar credibilidade à pesquisa na descoberta por novas tecnologias que conversem com a contabilidade.

Com base nos estudos de dados apresentados, é importante destacar que, no contexto da pesquisa qualitativa, existem diversos procedimentos para a constituição e análise de dados, uma delas a ser utilizada para expor de forma mais

clara e concisa é a análise documental. Para Sá-Silva, Almeida e Guindani, (2009), a riqueza de informações que se pode ser extraído e resgatado dos documentos justifica o seu uso em várias áreas das Ciências Humanas e Sociais, uma vez que possibilita ampliar o entendimento de objetos cuja compreensão necessita de contextualização histórica e sociocultural.

Utilizando o estudo de fluxogramas de automação de sistemas foram analisados com uma maior noção de suas funcionalidades, quais caminhos percorrem, acompanhando a implementação preliminar do processo até sua finalização tornando possível verificar o que torna esses sistemas eficientes e visualizando possíveis problemáticas que convertem o manuseio em algo desafiador.

Já a pesquisa de campo foi conduzida por meio de um levantamento qualitativo. Utilizando-se de questionários aplicados a contadores e gestores da empresa contábil SERCON Serviços Contábeis, localizada na Rua Pires Gayoso, bairro dos Noivos, em Teresina. Como apontado por Silva (2023), questionários estruturados são ferramentas eficazes para captar percepções e experiências de participantes em estudos aplicados. O questionário foi baseado no modelo de Silva (2023), no qual visa identificar os desafios e benefícios percebidos com a modernização da gestão processual, além de avaliar as ferramentas tecnológicas já adotadas pelas empresas.

Nesse sentido, a análise dos dados coletados realizou-se com base em métricas como aumento da eficiência operacional, redução de custos, melhoria na qualidade dos serviços, e comparações entre empresas que adotaram diferentes graus de modernização. Esses dados foram analisados de forma a permitir a comparação com as informações obtidas na revisão bibliográfica.

4. RESULTADOS

O objetivo do estudo é analisar a modernização da gestão processual em pequenas empresas contábeis de Teresina, avaliar os desafios enfrentados pelas empresas nesse processo, verificando os benefícios proporcionados pela digitalização e identificando oportunidades de inovação tecnológica no setor contábil.

Este capítulo apresenta como resultado da pesquisa a partir da pesquisa de campo realizada em uma pequena empresa contábil em Teresina que esta já iniciou o processo de modernização. A empresa entrevistada, SERCON - Serviços Contábeis, implementa softwares de gestão contábil, incluindo ERP, automação de emissão de notas fiscais, uso de sistemas de arquivamento em nuvem, automação de lançamentos contábeis, embora uma pequena parcela tenha mencionado o uso de outras tecnologias específicas.

Os resultados indicam que a modernização processual trouxe ganhos significativos em eficiência e agilidade, conforme relatado pela maioria dos funcionários (08 colaboradores, 01 supervisor e 01 chefe). A redução de erros fiscais e contábeis também foi um benefício destacado, corroborando a literatura sobre o impacto positivo da automação em pequenas empresas (Soares & Vieira, 2019).

Os principais benefícios relatados incluem uma maior agilidade na execução de tarefas e a redução de erros nos processos fiscais e contábeis. Um dos entrevistados comentou que a automação das rotinas financeiras permitiu que a equipe reduzisse em até 30% o tempo gasto em tarefas operacionais, o que foi revertido para atividades de consultoria financeira estratégica, conforme está apresentado no gráfico 1.

Apesar dos benefícios, o custo elevado e a falta de capacitação da equipe surgem como obstáculos significativos. A resistência à mudança, especialmente entre funcionários mais antigos, está alinhada com os estudos de Fernandes e Silva (2021), que apontam a resistência interna como uma das barreiras comuns em processos de transformação digital. A pesquisa sugere que investimentos adicionais em treinamento e suporte contínuo podem ajudar a superar esses desafios, facilitando uma adaptação mais rápida e eficaz às novas tecnologias.

Os desafios identificados confirmam os achados da literatura no qual muitas pequenas empresas ainda enfrentam dificuldades em termos de custo e falta de capacitação técnica para o uso pleno das tecnologias. Algumas empresas relataram

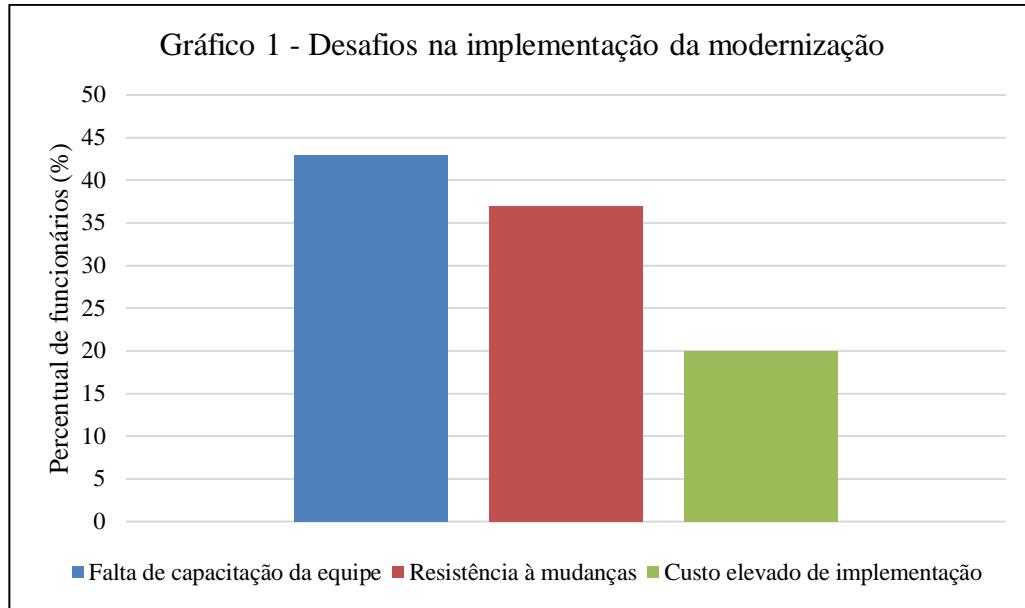
que a resistência de funcionários mais antigos à adoção de novas ferramentas foi um obstáculo significativo durante o processo de modernização.

Também foi identificado que a maioria das empresas observam a modernização como um investimento essencial para garantir a competitividade em um cenário econômico cada vez mais digital. As empresas que adotaram tecnologias de gestão relatam um aumento na satisfação dos clientes, pois os serviços contábeis passaram a ser entregues com maior rapidez e precisão.

Além de aumentar a eficiência, a modernização impactou positivamente a satisfação dos clientes, com a entrega de serviços mais rápidos e precisos. Esse aspecto reflete as vantagens competitivas observadas na literatura, que sugere que a digitalização contribui para a fidelização dos clientes (Pereira et al., 2020).

Dessa maneira, a pesquisa realizada junto à SERCON - Serviços Contábeis confirmou a relevância da modernização na gestão processual, evidenciando impactos positivos tanto na eficiência operacional quanto na qualidade dos serviços prestados. A implementação de softwares de gestão contábil, automação de emissão de notas fiscais e sistemas de arquivamento em nuvem proporcionou benefícios claros. Um dos principais resultados foi a redução de aproximadamente 30% no tempo gasto em atividades operacionais, graças à automação de rotinas, o que permitiu que a equipe destinasse mais tempo a atividades de consultoria financeira, agregando valor aos clientes. Esses dados corroboram a literatura, que destaca a automação como uma ferramenta crucial para pequenas empresas, permitindo a otimização dos processos (Oliveira & Lima, 2019).

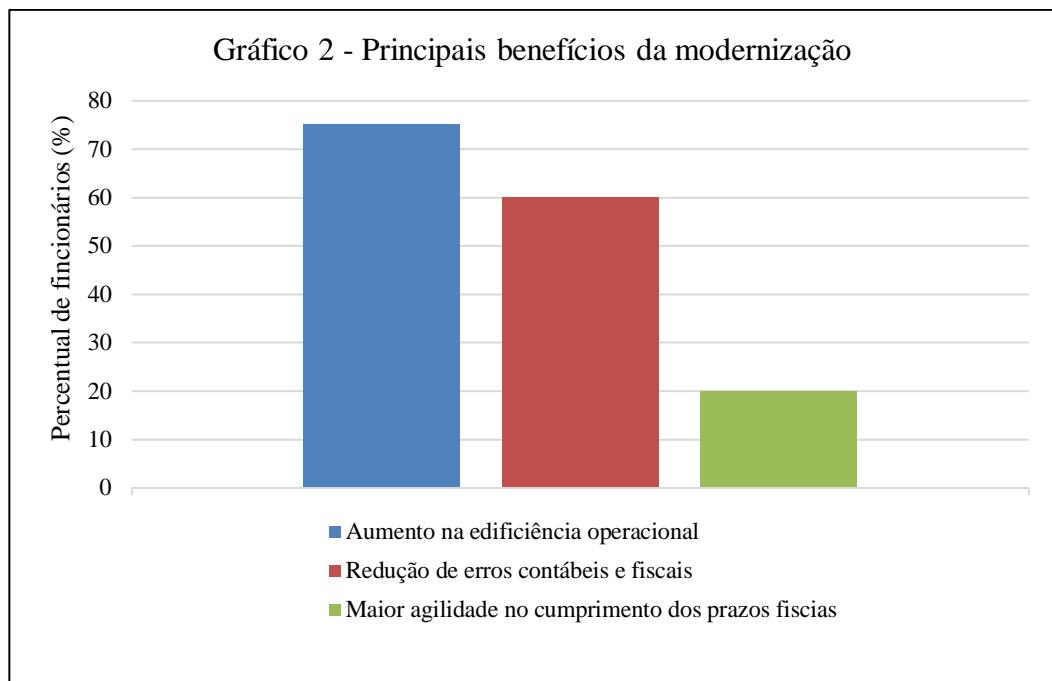
No entanto, a pesquisa também revelou desafios significativos. Um dos principais obstáculos foi a resistência à mudança por parte de funcionários mais antigos, o que retardou o processo de adoção das novas tecnologias. A resistência à mudança, particularmente entre os funcionários mais antigos, foi um obstáculo adicional identificado. Especificamente, 20% dos funcionários apontaram o custo como um desafio, 45 % mencionaram a falta de capacitação e 35 % indicaram resistência à mudança, conforme está apresentado no gráfico 1.



Esse aspecto está alinhado aos estudos de Fernandes e Silva (2021), que apontam a resistência interna como uma das barreiras mais comuns em processos de transformação digital. Além disso, os custos envolvidos na aquisição de tecnologia e a falta de capacitação técnica também foram citados como entraves, especialmente para empresas de pequeno porte, que possuem recursos limitados.

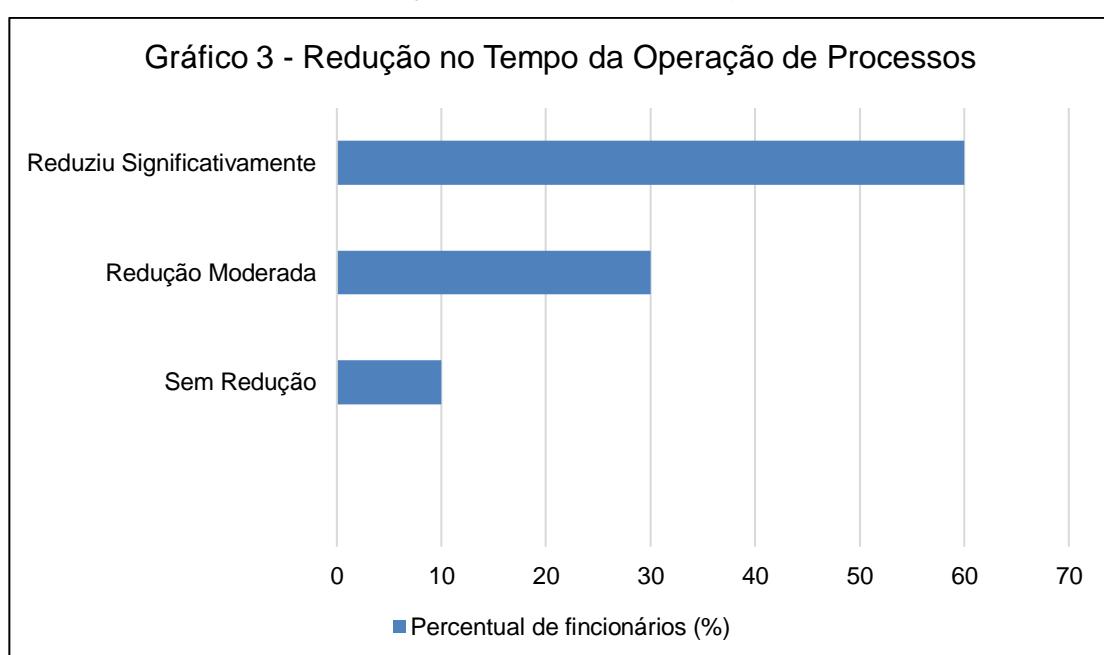
Outro ponto relevante é que a maioria das empresas identifica a modernização como um investimento estratégico necessário para garantir competitividade em um mercado cada vez mais digital. As empresas que adotaram ferramentas tecnológicas relataram um aumento na satisfação dos clientes, pois a maior rapidez e precisão nos serviços contábeis resultaram em melhores resultados operacionais. A literatura confirma que a utilização de tecnologias de gestão contribui para a melhoria da satisfação do cliente, o que, por sua vez, pode resultar em maior fidelização (Pereira *et al.*, 2020).

Além disso, os funcionários destacaram que o aumento da eficiência operacional foi o aspecto mais citado, seguido pela redução de erros contábeis e fiscais e a maior agilidade no cumprimento de prazos. De modo geral, 75% dos colaboradores notaram um aumento na eficiência operacional, 60% perceberam uma redução nos erros contábeis e fiscais, e 20% relataram maior rapidez no cumprimento dos prazos fiscais, conforme ilustrado no gráfico 2.



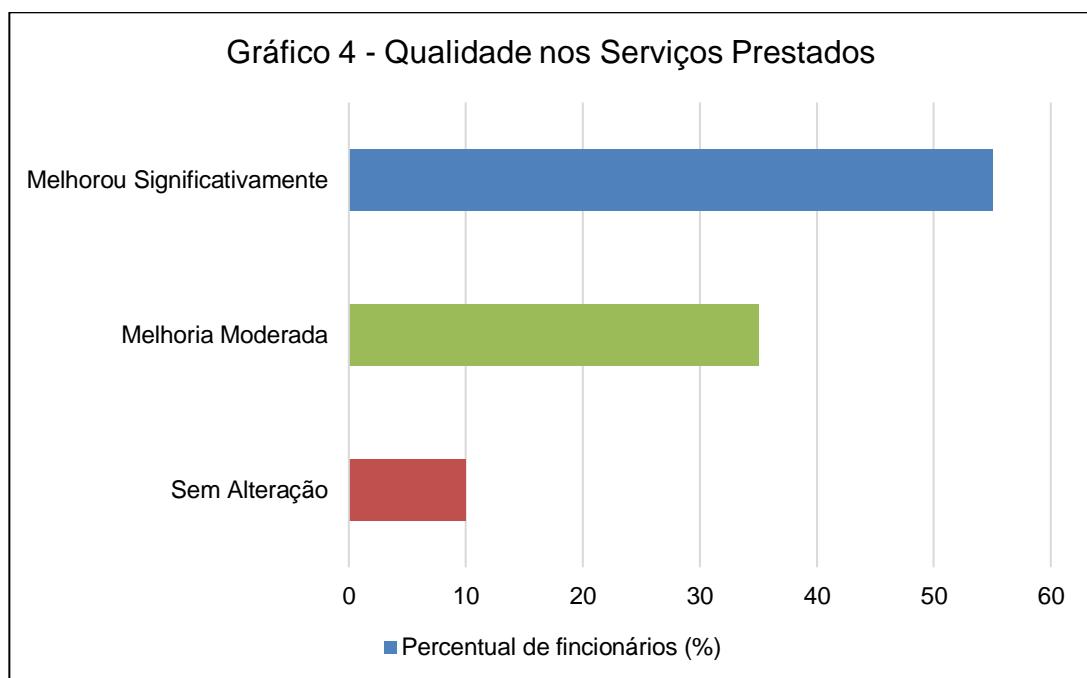
Fonte: Autoria própria (2024).

Em termos de impactos operacionais, ao serem questionados sobre o efeito da modernização no tempo despendido em atividades operacionais, a maioria dos colaboradores respondeu que houve uma redução significativa, refletindo o aumento da produtividade. Nesse sentido, 60% dos entrevistados afirmaram que o tempo de operação reduziu significativamente, 30% apontaram uma redução moderada, e 10% observaram que não houve mudança, como ilustrado no gráfico 3.



Fonte: Autoria própria (2024).

Sobre a qualidade dos serviços contábeis, os funcionários avaliaram o impacto como positivo, notando uma melhoria na precisão e agilidade dos processos. Especificamente, 55% consideraram que a qualidade dos serviços melhorou significativamente, 35% observaram uma melhoria moderada e 10% afirmaram que não houve alteração, De acordo com as informações do gráfico 4.

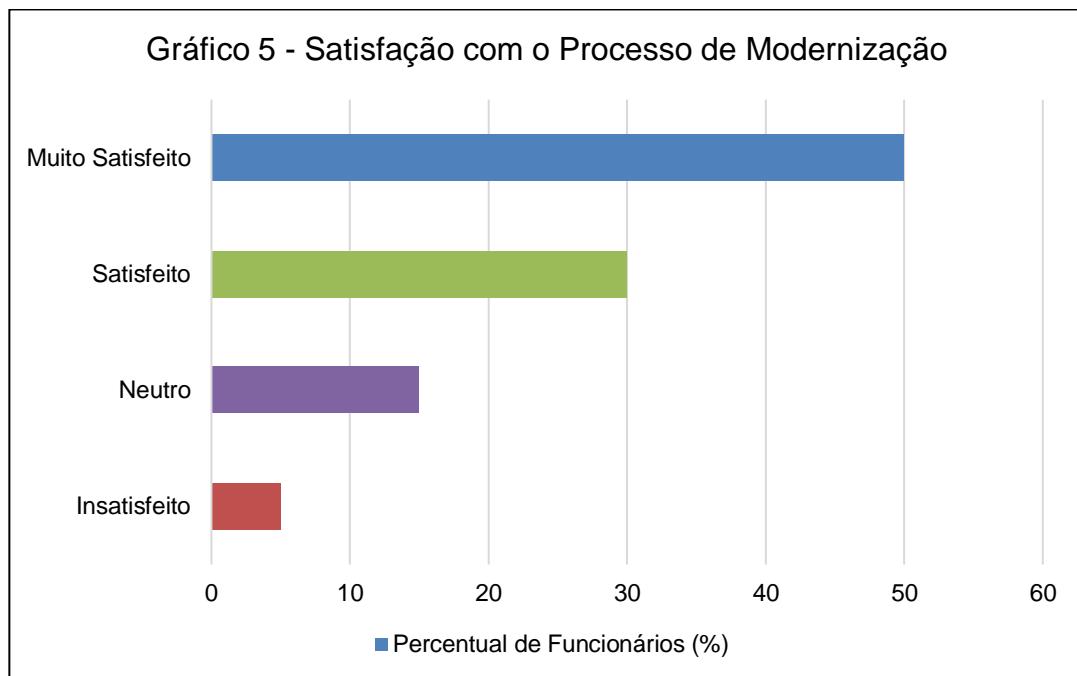


Fonte: Autoria própria (2024).

A respeito da capacitação da equipe, a pesquisa revelou que nem todos os funcionários participaram de treinamentos para o uso das novas tecnologias. No entanto, aqueles que participaram reportaram um aumento na confiança e na eficiência no uso das ferramentas digitais. Dos entrevistados, 65% indicaram que receberam treinamento, enquanto 35% afirmaram que não participaram de capacitação.

A maioria dos respondentes indicaram que a modernização contribuiu positivamente para a competitividade da empresa no mercado contábil. A avaliação geral da satisfação com o processo de modernização foi elevada, com muitos destacando o impacto positivo no ambiente de trabalho e nos resultados operacionais. Como mostra o (Gráfico 5) em uma escala de 1 a 5, 50% dos funcionários

classificaram sua satisfação com o processo como "muito satisfeito", 30% como "satisffeito", 15% como "neutro" e 5% como "insatisffeito".



Fonte: Autoria própria (2024).

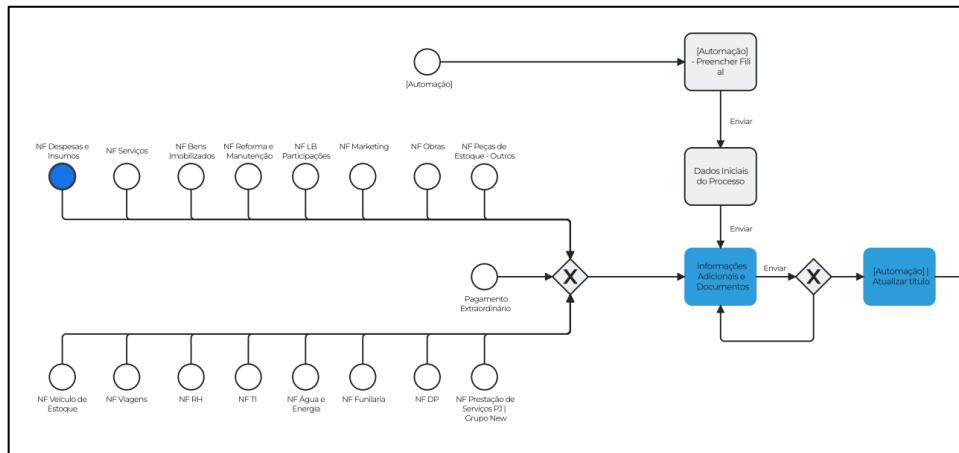
Assim, baseado nos dados adquiridos pelos questionários aplicados, percebeu-se que o quadro de funcionários da referida empresa notou melhora no funcionamento do sistema contábil da empresa, reforçando que a automação de alguns serviços pode impactar positivamente tanto na relação interna quanto externa da empresa, melhorando, também, sua participação na competição mercadológica.

4.1 O esquema da automação

Outro dado adquirido na pesquisa fora o esquema básico quanto a possibilidade de funcionalidade dos programas de gestão contábil. Por exemplo, na imagem 1, tem-se a representação inicial de como um software de notas fiscais pode gerar dados automaticamente, preenchendo os formulários e notas com as informações dos clientes do banco de dados cadastral, conforme a solicitação requerida. Nas representações em bola [○] tem-se o registro padrão do tipo de nota fiscal que será solicitado o preenchimento automático, além da possibilidade de reconhecimento se o solicitante está cadastrado no banco de dados da empresa e seus dados encontram-se a disposição para preenchimento da nota. Nas

representações em quadrados [□], tem-se o percurso do software em verificar e cruzar informações para o preenchimento das informações de forma automática.

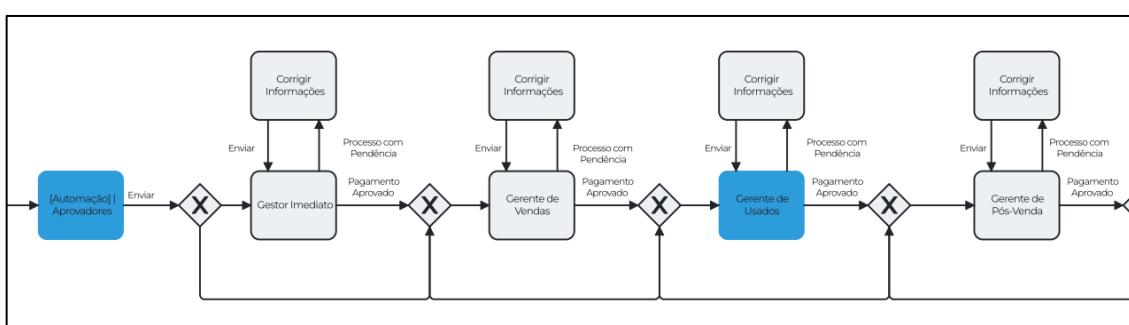
Imagen 1 – Modelo de esquema gerador de notas por software automatizado.



Fonte: Sistema da Empresa Holmes.

Supõe-se, então, que um cliente acesse o aplicativo de algum serviço e solicite a segunda via do boleto de prestação de serviço. O cliente, neste procedimento, marcará a opção “requerer segunda via do boleto”, e o sistema, em primeiro lugar, verificará se o cliente possui cadastro. Se o mesmo não possuir, este deverá cadastrar-se para os dados poderem ser cruzados e a nota seja gerada. Após isso, o sistema questionará que tipo de nota. Se a nota foi inserida no sistema pela gerencia ou pela prestação de serviço, o software prosseguirá com a geração da nota. Acaso não encontre, dará erro e a nota deverá ser solicitada pela equipe empresarial, conforme imagem 2.

Imagen 2 – Software verificando se dados se encontram nas gerências empresarial.

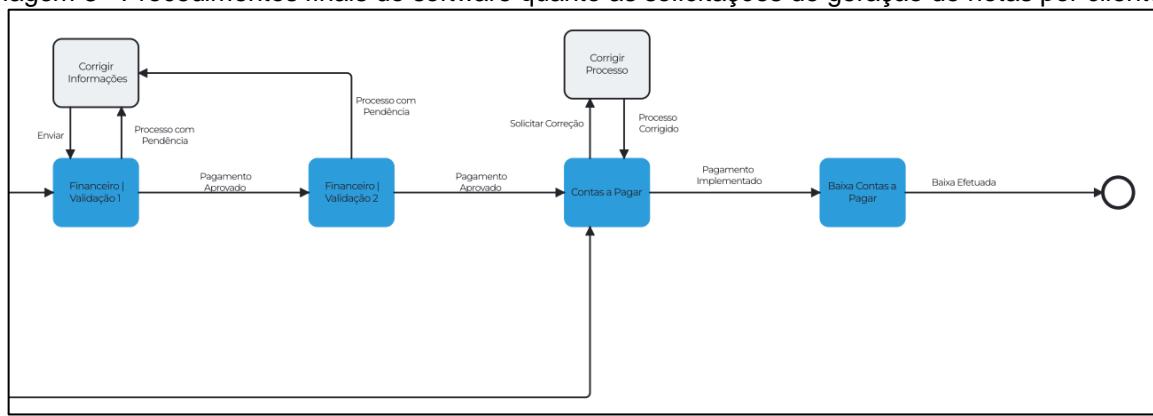


Fonte: Sistema da Empresa Holmes.

A automação do serviço vai desde o preenchimento, a correção e a verificação de veracidade das informações no banco de dados até a solicitação final requerida e disponibilizada para automação. Se estes se encontrarem indisponíveis ou errôneos, o sistema acusará “erro” ou “indisponibilidade” e o requerente terá que solicitar aos funcionários. Esse procedimento apresenta a ponto de que, se o banco de dados de cada serviço foi preenchido e cadastrado com assertividade, qualquer solicitação poderá ser automática e sem a necessidade de se dirigir a um funcionário dedicado, assim, possibilitando um atendimento múltiplo além do poder humano, o que pode render positiva experiência para o cliente e melhora na imagem de atendimento da empresa para seus clientes, sem mencionar no organização dos dados de forma virtual e sem custos com papeis, impressões, arquivos e espaço dedicado para documentação para as empresas.

Após as verificações e validações necessárias, o sistema encaminhará o cliente para a tela final de demonstração quanto as notas solicitadas. Se estas se encontrarem corretas, o cliente terá sua segunda via disponibilizada. Acaso não tenha, o sistema indicará ausência do serviço ou o motivo que impediu a geração do mesmo, assim, de certo modo, o cliente poderá se dirigir a um funcionário com ciência do problema, o que pode resultar na velocidade das resolutivas necessárias, conforme imagem 3.

Imagen 3 –Procedimentos finais do software quanto as solicitações de geração de notas por clientes.



Fonte: Sistema da Empresa Holmes.

Fica subentendido que a automação dos serviços pode agilizar o atendimento e o fluxo de trabalho, entretanto, este não dispensa as necessidades de operação quanto à manutenção dos dados e do software, bem como dos prestadores de serviços e de quem possa atender caso haja problemas nos dados entre requerimento

do cliente e o banco de dados do serviço. Entretanto, percebe-se que a adoção do sistema pode ser um facilitador no aumento de demandas iniciais da empresa, porém, da mesma forma que por empresas sem adoção dessa automação, o planejamento empresarial, como um todo, será necessário para o sucesso do negócio. Além disso, haverá necessidade de mão de obra capacitada para operar e vincular-se as demandas quanto a automação, assim, percebendo que uma das possíveis problemáticas seja que a distribuição automatizada dos serviços sem a devida equipe para acompanhar os balanços dos mesmos, resultando que a visualização de entrada e saída podem fugir de controle empresarial.

5. CONCLUSÕES

O centro de análise do presente estudo foi analisar a modernização da gestão processual em pequenas empresas contábeis de Teresina. Assim, tendo como objetivos a verificação dos diversos desafios enfrentados e benefícios proporcionados pode-se afirmar que a modernização da gestão processual nas empresas de pequeno porte do setor contábil em Teresina demonstra ser uma estratégia eficaz para melhorar a eficiência operacional, reduzir erros e aumentar a competitividade.

Dessa forma, a pesquisa identificou que as empresas que adotaram ferramentas tecnológicas adequadas conseguiram otimizar seus processos e oferecer serviços de maior qualidade aos seus clientes. Essa automatização pode estar vinculada como o cliente solicita e finaliza a solicitação de serviços prestados por essas empresas, podendo ser serviços em demandas de mão de obra presencial, como manutenções, montagem ou entrega de produtos, bem como pela compra ou venda de itens diversos.

Além disso, a automação ajuda as empresas à gerir suas demandas, assim, a equipe deverá estar capacitada para lidar com a quantidade de notas que serão geradas por essa automação, pois, como esta dispensa um agente de relação de vínculo cliente e serviço, além da necessidade de um outro agente especializado para cadastrar as solicitações, pois esta estarão a cargo dos serviços disponibilizados nos softwares e da solicitação direta e expressa do serviço pelo cliente, a equipe deve-se organizar e concentrar-se em atender as demandas bem como estarem atentas e capacitadas para receberem essas demandas via automação em software.

No entanto, os desafios enfrentados, como a resistência à mudança e a falta de recursos, ainda representam barreiras que devem ser superadas. Treinamento e suporte contínuos são essenciais para que as pequenas empresas possam aproveitar plenamente os benefícios da transformação digital. Além disso, políticas públicas que incentivem a digitalização das pequenas empresas podem facilitar a adoção de novas tecnologias.

Sendo assim, foi-se possível identificar que o estudo pode revelar uma série de fatores benéficos que tornam uma gestão de processos moderna em uma ferramenta valiosa, bem como as dificuldades enfrentadas pela empresa na sua implantação na área contábil, existe uma dificuldade em estabelecer quais desses fatores influenciam com maior intensidade. O curto período em que foi implantado,

bem como o pouco tempo de pesquisa a disposição, torna difícil expandir e elaborar uma análise mais detalhada.

Além disso, novos estudos poderão aprofundar ainda mais no tema identificando possíveis causas e efeitos nos demais segmentos do ramo contábil bem como ampliar o escopo da pesquisa abrangendo mais empresas sendo elas dos mais variados portes para entender suas dificuldades e seus acertos, e o que leva a empresa a não adotar políticas de gestão de processos mais modernas, mas principalmente para o estudo e estabelecimento de soluções para esta problemática.

Portanto, este estudo sugere a continuidade da pesquisa sobre o impacto da digitalização nas pequenas empresas, a contribuição para a elaboração de novas diretrizes e práticas voltadas ao sucesso empresarial em um mundo cada vez mais digitalizado. Isso porquê a modernização não deve ser vista como um custo, mas como um investimento estratégico necessário para garantir a sustentabilidade e o crescimento das pequenas empresas contábeis.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA SEBRAE DE NOTÍCIAS. Pesquisa aponta que 72% dos pequenos negócios do Piauí vendem pelas redes sociais, aplicativos ou internet. **ASN PI**, 08/01/2024. Link de acesso: <https://pi.agenciasebrae.com.br/dados/pesquisa-aponta-que-72-dos-pequenos-negocios-do-piaui-vendem-pelas-redes-sociais-aplicativos-ou-internet/>. Acesso em: 06/12/2024.

BAIRRO, Darliene Rodrigues. **Sistema de informação contábil como ferramenta para a tomada de decisão**. Trabalho de Conclusão de Curso - UTFPR, 2008, p. 1-45.

BATISTA, F. **O impacto da automação no setor contábil**. Jornal Contábil, 2022.

BORGES, L.; SOUZA, M. **Inovação tecnológica e modernização de processos em pequenas empresas**. Revista Brasileira de Negócios, v. 7, n. 3, 2021.

BRITO, M. S. **A importância da gestão contábil nas micro e pequenas empresas**. 2016. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade Católica do Salvador, Salvador.

CARVALHO, K. A. DE; SOUSA, J. C. Gestão por Processos: novo modelo de gestão para as instituições públicas de Ensino Superior. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, v. 19, n. 2, p. 1, 2017.

COSTA, R. **Gestão contábil em nuvem**: benefícios e desafios. Revista de Tecnologia Aplicada, 2021.

CARNEIRO, C. M. B; DINIZ, C. F; SILVA, C. F; **A Importância da Informação Contábil Na Gestão de Pequenas e Médias Empresas - Estudo de Caso do Segmento Farmacêutico**. IX Congresso Brasileiro de Custos – São Paulo, SP, Brasil, 2002

DRUCKER, Peter. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993.

FIEL FILHO, A. **Gestão pública: Planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo. Atlas, 2010.

LIMA, T.; GOMES, S. Automação fiscal e seus impactos nas pequenas empresas. **Revista de Contabilidade e Tributação**, 2021.

MARTINS, A. Desafios da modernização nas pequenas empresas. **Gestão Empresarial**, v. 8, n. 1, 2020.

MARTINS, Ana Lúcia. **A transformação digital nas empresas**: um estudo de caso no concelho da Póvoa de Lanhoso. 2020. Dissertação (Mestrado– Universidade Católica Portuguesa, Braga, 2020).

MELO, S.; CASTRO, J. Capacitação tecnológica nas pequenas empresas: um estudo sobre as barreiras à inovação. **Revista de Economia e Negócios**, 2020.

MONTEIRO, Fabiana Cândido; MALHEIROS, Filipe Pinto Moura; GUIMARÃES, Gabriel; AZEVEDO, Magno. Análise da adoção de tecnologia contábil nas empresas e seu impacto na eficiência. **Revistaft**, v. 28, n° 132, 03/2024. Doi: 10.5281/zenodo.10819419.

NETO, H. P; FARAIIS, M. L. O; AMARAL, P. M. A; **A importância da inovação e modernização contábil: um estudo de caso em um escritório de contabilidade.** Revista Negócios em Projeção. v.13, n°1, ano 2022. p.28

OLIVEIRA, P. Automação e produtividade no setor contábil. **Jornal de Contabilidade Digital**, 2020.

Oliveira, Eric Sampaio de; BACCI, Silvio César Cardoso; PARIS, Lucio Rogério Pelizer; MENEGASSI, Wladimir José Camillo; NETO, Joaquim M. F. Antunes. Automação nos processo industriais: processo de implementação e o papel do gestor de tecnologia da informação. **Revista Prospectus**, v. 6, n° 1, p. 153-203, Jan/Jun de 2024.

RESENDE, Arnon Andrade Ferreira; MARTINS, Pablo Luiz. A automatização contábil e a expansão da contabilidade digital relacionada à aplicação dos novos processos e a relevância no mercado: estudo sobre percepção e execução de processos em um escritório contábil na cidade de Lagoa Dourada – MG. Contemporânea – **Revista de Ética e Filosofia Política**, v. 3, n. 5, 2023. ISSN 2447-0961.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. **Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas.** Revista Brasileira de História e Ciências Sociais, São Leopoldo, RS, Ano 1, n.1, Jul., 2009.

SANTOS, V.; PEREIRA, R. O impacto da resistência à mudança nas empresas de pequeno porte. **Revista de Gestão e Inovação**, v. 10, n. 4, 2019.

SANTOS, M. S.; MENEZES, R. C. Aplicação da gestão de processos em micro e pequenas empresas. **Revista Cadernos de Negócios**, v. 2, n. 1, p. 80-88, 2021.

SANTOS DE BRITO, Marilucia. **A Importância da Gestão Contábil nas Micro e Pequenas Empresas.** SALVADOR:, 2016.

SILVA, Mircelena Vilela dos Santos. **Gestão de micro e pequenas empresas:** a utilização das informações contábeis e o papel do contador. 2023. Disponível em: https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiV3_zO9KKJAxXJrZUCHRv3DBMQFnoECBoQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.ufu.br%2Fbitstream%2F123456789%2F38225%2F1%2FGest%25C3%25A3oMicroPequenas.pdf&usg=AOvVaw0twM3t-CUIZ-1-bkARv_GV&opi=89978449. Acesso em: 22 out. 2024.

SOARES, M.; VIEIRA, N. **Gestão eficiente e modernização nas pequenas empresas**: um estudo de caso. Revista de Gestão Contemporânea, v. 5, n. 3, 2019.

SZAFIR-GOLDSTEIN, Cláudia; SOUZA, Cesar Alexandre de. Tecnologia da Informação aplicada à Gestão Empresarial: um modelo para a empresa digital. **VI SEMEAD - FEA/USP**, 03/2003. Link de acesso: <https://www.cyta.com.ar/ta0404/v4n4a1.htm>. Acesso em: 06/12/2024.

TECGEST. **O impacto da tecnologia na contabilidade: uma nova era**. 15/09/2024. Link de acesso: https://grupotecgest.com.br/o-impacto-da-tecnologia-na-contabilidade-uma-nova-era/?srstid=AfmBOorklplzrEVadQ7Wm3ZGZVHZHs5Ne5f7uS3EJrtK_FZYt8qfJL7W. Acesso em: 06/12/2024.

ANEXOS

Questionário de Pesquisa

A Modernização da Gestão Processual em Empresas de Pequeno Porte no Segmento Contábil

Instruções: Este questionário tem como objetivo avaliar o impacto da modernização da gestão processual nas pequenas empresas de contabilidade em Teresina. Solicitamos que responda com sinceridade, assegurando que suas respostas serão mantidas em sigilo e utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos.

1. Informações Gerais da Empresa

Nome da empresa: _____

Localização: _____

Número de funcionários:

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- 21-50
- Mais de 50

Tempo de atuação no mercado:

- Menos de 1 ano
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- Mais de 10 anos

2. Adoção de Tecnologias

Sua empresa já implementou ferramentas tecnológicas para gestão contábil?

- Sim
- Não

Se sim, quais ferramentas estão em uso? (Marque todas as que se aplicam)

- ERP (Sistema de Gestão Integrada)
- Software de emissão de notas fiscais eletrônicas
- Automação de lançamentos contábeis
- Sistemas de armazenamento em nuvem
- Outras: _____

3. Benefícios da Modernização

Quais foram os principais benefícios percebidos após a implementação de tecnologias de gestão processual? (Marque até três)

- () Aumento da eficiência operacional
- () Redução de erros contábeis e fiscais
- () Melhoria na comunicação com clientes
- () Redução de custos operacionais
- () Maior agilidade no cumprimento de prazos fiscais

() Outros: _____

4. Desafios na Implementação

Quais foram os principais desafios enfrentados na implementação de tecnologias de gestão processual? (Marque até três)

- () Custo elevado
- () Falta de capacitação da equipe
- () Resistência dos funcionários à mudança
- () Problemas técnicos com os sistemas

() Outros: _____

5. Impactos Operacionais

Como a modernização afetou o tempo gasto em atividades operacionais?

- () Reduziu significativamente
- () Reduziu moderadamente
- () Não houve mudança
- () Aumentou

Como você avalia a qualidade dos serviços contábeis oferecidos após a modernização?

- () Melhorou significativamente
- () Melhorou moderadamente
- () Não houve mudança
- () Piorou

6. Capacitação da Equipe

Sua empresa realizou treinamentos para capacitar a equipe no uso das novas tecnologias?

- () Sim
- () Não

Se sim, quantos treinamentos foram realizados nos últimos 12 meses?

- 1
- 2 a 3
- Mais de 3

7. Competitividade

Em sua opinião, a modernização da gestão processual contribuiu para aumentar a competitividade da sua empresa?

- Sim
- Não
- Não sei

8. Futuras Implementações

Sua empresa planeja adotar novas tecnologias de gestão processual nos próximos 12 meses?

- Sim
- Não
- Talvez

9. Satisfação Geral

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia sua satisfação com o processo de modernização na sua empresa? (1 = Muito insatisfeito, 5 = Muito satisfeito)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Sugestões e Comentários

Caso tenha sugestões ou queira comentar sobre o processo de modernização na sua empresa, utilize o espaço abaixo:
